

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan tentang Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial merupakan suatu kondisi terjaminnya kehidupan manusia akibat terpenuhinya kebutuhan dasar manusia hingga interaksinya dengan masyarakat sekitar. Pada dasarnya, kesejahteraan berasal dari kata “sejahtera”. Sejahtera ini mengandung pengertian dari bahasa sansakerta “catera” yang berarti payung yaitu orang yang dalam hidupnya bebas dari kemiskinan, kebodohan, ketakutan atau kekhawatiran sehingga hidupnya aman tentram baik lahir maupun batin. Sedangkan, sosial berasal dari kata “socius” yang berarti kawan, teman dan kerjasama.

Orang yang memiliki sikap sosial adalah orang yang dapat berelasi dengan orang lain dan lingkungannya dengan baik. Sehingga kesejahteraan sosial dapat diartikan sebagai suatu kondisi seseorang dapat memenuhi kebutuhannya dan dapat berelasi dengan baik.

Kesejahteraan sosial adalah sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan sosial dan lembaga-lembaga yang bertujuan untuk membantu individu di kelompok untuk mencapai standar kesehatan yang memuaskan dan relasi-relasi pribadi sosial yang memungkinkan mereka mengembangkan kemampuannya selaras dengan keutuhan keluarga dan masyarakat. (W.A Friedlander (Fahrudin (2012:9))

Kesejahteraan sosial merupakan alat pancing yang memberikan umpan kepada calon penerima sasaran agar mereka dapat menemukan jalan sendiri

untuk mewujudkan taraf kesejahteraan sosial menurut standar hidup yang telah mereka tetapkan. Bantuan yang diberikan bersifat sistematis, teroganisir dan komprehensif,

tidak hanya melihat diri penerima sasaran sebagai individu, namun melihat dari sisi bahwa penerima sasaran merupakan manusia yang berkelompok dan bermasyarakat.

Kondisi sejahtera biasanya merujuk pada istilah kesejahteraan sosial sebagai kondisi terpenuhinya kebutuhan material dan non material. Menurut Migley (2000:xi) mendefinisikan kesejahteraan sosial sebagai “... *a condition or state of human well being.*” Kondisi sejahtera terjadi manakala kehidupan manusia aman dan bahagia karena kebutuhan dasar akan gizi, kesehatan, pendidikan, tempat tinggal dan pendapatan dapat terpenuhi” serta manakala manusia memperoleh perlindungan dari resiko-resiko utama yang mengancam kehidupannya.

Manusia dalam kehidupannya tidak hanya diartikan sebagai suatu kondisi yang mencirikan dirinya telah mencapai kehidupan yang menyenangkan secara fisik dan psikologisnya, namun kesejahteraan sosial merupakan suatu proses yang dilakukan secara perorangan, kelompok maupun lembaga sosial: “Kesejahteraan sosial juga termasuk sebagai suatu proses atau usaha terencana yang dilakukan oleh perorangan, lembaga-lembaga sosial, masyarakat maupun badan-badan pemerintah untuk meningkatkan kualitas kehidupan melalui pemberian pelayanan sosial dan tunjangan sosial.” (Soeharto (2006:3))

Definisi diatas mengisyaratkan bahwa proses dalam mewujudkan kehidupan lebih baik bagi manusia diartikan sebagai usaha pribadi untuk memperbaiki diri dari segala sisi. Usaha ini dapat dilakukan baik secara individu maupun melalui lembaga sosial. Seperti halnya di lembaga kesejahteraan sosial anak (LKSA) yang memiliki program pelayanan sosial untuk membantu anak-anak yatim piatu dan terlantar. Hal ini diupayakan sebagai proses pelayanan yang dilakukan lembaga untuk membuat anak-

anak tersebut dalam menikmati hidupnya sesuai perkembangan dirinya meksi kehilangan peranan penting dari pola pengasuhan orang tua.

Wujud dari kesejahteraan sosial diyakini tidak hanya dalam berbentuk kondisi dan proses, luaran dari kedua hal ini merupakan suatu keadaan jasmaniah, rohani dan sosial. seperti halnya yang diutarakan oleh Suparlan dalam Suud (2006:5) bahwa kesejahteraan sosial menandakan keadaan sejahtera pada umumnya, yang meliputi keadaan jasmaniah, rohaniah dan sosial dan bukan hanya perbaikan dan pemberantasan keburukan sosial tertentu saja.

Sama halnya dengan pernyataan Suparlan, Segal dan Brzuzy yang dikutip dalam Suud (2005:5) menyatakan bahwa kondisi kesejahteraan sosial adalah kondisi sejahtera dari suatu masyarakat, kesejahteraan sosial meliputi kesehatan, keadaan ekonomi, kebahagiaan dan kualitas hidup rakyat.

Suatu keadaan sejahtera secara sosial tersusun dari tiga unsur sebagai berikut. Pertama, setinggi apa masalah-masalah sosial yang dikendalikan. Kedua, seluas apa kebutuhan-kebutuhan dipenuhi. Terakhir, setinggi apa kesempatan-kesempatan untuk maju tersedia. Tiga unsur ini berlaku bagi individu-individu, keluarga-keluarga, komunitas-komunitas dan bahkan seluruh masyarakat. (Suud,2006 :5)

Unsur-unsur yang meliputi kondisi kesejahteraan sosial seseorang selain dari kondisi, keadaan dan proses meliputi Pengendalian tingginya masalah sosial, kebutuhan dan kesempatan yang tersedia menjadi titik ukur keadaan sejahtera. Seperti halnya anak-anak LKSA yang memiliki masalah mengenai kurangnya kasih sayang dari orang tua dan ketidakmampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan yang menyebabkan mereka tidak bisa mencapai titik kesejahteraan. Namun, kesempatan untuk memperbaiki taraf kehidupan terbuka lebar ketika melalui proses pelayanan di LKSA.

Definisi-definisi diatas menekankan pengertian kesejahteraan sosial sebagai suatu keadaan, kondisi dan luaran yang harus dibentuk untuk mencapai titik posisi kesejahteraan. Tentunya dengan berbagai perspektif dan sudut pandang yang berbeda untuk melihat suatu titik sempurna kesejahteraan sosial.

Suharto (2010:2) menjelaskan kesejahteraan memiliki beberapa makna yang relatif berbeda, meskipun substansinya sama, pada intinya kesejahteraan sosial mencakup tiga konsepsi, yaitu :

1. Kondisi kehidupan atau keadaan sejahtera, yakni terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan jasmaniah, rohaniah dan sosial
2. Institusi, arena atau bidang kegiatan yang melibatkan lembaga kesejahteraan sosial dan berbagai profesi kemanusiaan yang menyelenggarakan usaha kesejahteraan sosial dan pelayanan sosial
3. Aktivitas, yakni suatu kegiatan-kegiatan atau kondisi terorganisir untuk mencapai suatu kondisi sejahtera.

Anak-anak yang berada di LKSA memang secara ekonomi dan sosial belum dikatakan sejahtera. Faktor keterpisahan keluarga dan tidak dapat terpenuhinya ekonomi oleh keluarganya membuat anak-anak tersebut harus berada di LKSA untuk beberapa waktu. Sementara, di LKSA pun anak-anak masih terkungkung akibat hak atas pendidikan dan kependudukannya terhambat oleh salah satu berkas administrasi.

Tambahan temuan tujuan dari kesejahteraan sosial dari Fahrudin (2014:10) kesejahteraan sosial mempunyai tujuan yaitu mencapai kehidupan yang sejahtera dalam arti tercapainya standar kehidupan pokok seperti sandang, perumahan, pangan, kesehatan

dan relasi-relasi sosial yang harmonis dan lingkungannya, misalnya dengan menggali sumber-sumber, meningkatkan dan mengembangkan taraf hidup yang memuaskan.

Fungsi-fungsi kesejahteraan menurut Friedlander dan Apte dalam Fahrudin (2014:12) bertujuan untuk menghilangkan atau mengurangi tekanan-tekanan yang diakibatkan terjadinya perubahan sosial-ekonomi, menghindarkan terjadinya konsekuensi-konsekuensi sosial yang negatif akibat pembangunan serta menciptakan kondisi-kondisi yang mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Fungsi-fungsi kesejahteraan sosial tersebut, antara lain :

1. Fungsi pencegahan (Preventif)

Kesejahteraan sosial diperuntukan untuk memperkuat individu, keluarga dan masyarakat supaya terhindar dari masalah-masalah sosial baru, dalam masyarakat transisi, upaya pencegahan ditekankan pada kegiatan-kegiatan untuk membantu menciptakan pola-pola baru dalam hubungan sosial serta lembaga-lembaga sosial baru.

2. Fungsi penyembuhan (kuratif)

Kesejahteraan sosial ditujukan untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidakmampuan fisik, emosional dan sosial agar orang yang mengalami masalah tersebut dapat berfungsi kembali secara wajar dalam masyarakat. Dalam fungsi ini tercakup juga fungsi pemulihan (rehabilitasi)

3. Fungsi pengembangan (development)

Kesejahteraan sosial berfungsi untuk memberikan sumbangan langsung maupun tidak langsung dalam proses pembangunan maupun pengembangan tatanan dan sumber-sumber daya sosial masyarakat.

#### 4. Fungsi penunjang (Supportive)

Fungsi ini mencakup kegiatan-kegiatan untuk membantu mencapai tujuan sector atau bidang pelayanan kesejahteraan sosial yang lain.

## 2.2 Tinjauan Pekerjaan Sosial

Manusia pada dasarnya adalah makhluk sosial baik kita suka atau tidak hamper semua yang kita lakukan dalam kehidupan kita berkaitan dengan orang lain. Pekerjaan sosial merupakan suatu profesi pelayanan kepada manusia baik individu, kelompok, maupun masyarakat. Dalam memberikan pelayanan profesionalnya, pekerja sosial dilandasi oleh pengetahuan-pengetahuan dan keterampilan-keterampilan ilmiah mengenai *human relation*. Adapun definisi pekerjaan sosial menurut Friedlender dalam Iskandar (2013: 26) yaitu:

Pekerjaan sosial adalah pelayanan profesional yang didasarkan pada ilmu pengetahuan dan keterampilan dengan relasi kemanusiaan yang bertujuan untuk membantu individu, baik secara perorangan maupun di dalam kelompok untuk mencapai kepuasan dan ketidaktergantungan secara pribadi dan sosial.

Definisi tersebut menekankan bahwa pekerjaan sosial merupakan suatu profesi pelayanan sosial kepada individu, kelompok, dan masyarakat dengan di dasarkan pada pengetahuan dan keterampilan ilmiah tentang hubungan manusia, serta bertujuan untuk mencapai kepuasan pribadi, kepuasan sosial, dan kebebasan.

Pekerjaan sosial mendorong agar terciptanya perubahan sosial yang baik, membantu dalam pemecahan masalah pada relasi antar individu, kelompok dan masyarakat, serta memberdayakan dan membebaskan masyarakat untuk mencapai derajat suatu kehidupan yang lebih baik.

Upaya tersebut didasari oleh kerangka pengetahuan (*body of knowledge*), kerangka keahlian (*body of skills*) dan kerangka nilai (*body of value*) yang secara integratif membentuk profil dan pendekatan pekerjaan sosial. Ketiga komponen tersebut dibentuk dan dikembangkan dari beberapa ilmu pengetahuan lain seperti sosiologi, psikologi, antropologi, filsafat, politik, dan hukum, ekonomi, dll.

Menurut Siporin dalam Fahrudin (2014: 61) menyatakan bahwa pekerjaan sosial yaitu: *“social work is defined as a social institutional method of helping people to prevent and resolve their social problem, to restore and enhance their social function”*. Pekerja sosial diartikan sebagai bagian dari suatu lembaga sosial atau pekerjaan sosial merupakan suatu profesi yang berbadan hukum yang memiliki tujuan untuk membantu seseorang baik secara individu, kelompok, maupun masyarakat untuk memecahkan masalah-masalah sosialnya dan membantu memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial mereka.

Pekerja sosial dalam menjalankan pekerjaannya yang bertujuan untuk membantu individu, kelompok, dan masyarakat juga membantu mencari alternatif pemecahan masalah. Pekerja sosial juga harus dapat menggali potensi-potensi dan mengidentifikasi kebutuhan seseorang serta dapat mengembalikan keberfungsian sosial seseorang dengan cara meminimalisir hambatan-hambatan dengan cara menghubungkan dengan sistem sumber yang dapat dimanfaatkan untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

### **2.2.1 Tujuan Pekerjaan Sosial**

Pekerja Sosial berusaha membantu individu atau kelompok serta masyarakat secara keseluruhan untuk memahami kebutuhan-kebutuhan mereka dan membantu

mereka mencapai tingkat kesejahteraan sosial mental dan psikis yang setinggi-tingginya.

Dalam memberikan pelayanan kepada klien, pekerja sosial memberikan pelayanan dengan tujuan tertentu yang dibatasi secara spesifik. Tujuan-tujuan spesifik ini dibuat berdasarkan keunikan individu dan situasi problematik pada suatu lingkungan tertentu yang dihadapinya. Tujuan Pekerjaan Sosial menurut Pincus dan Minahan dalam Sukoco (2011: 19) adalah sebagai berikut:

- a) *Enhance the problem solving and coping capacities of people.* (peningkatan pemecahan masalah dan kapasitas seseorang).
- b) *Link people with systems that provide them with resources, service, and opportunities.* (menghubungkan orang dengan sistem yang menyediakan mereka sumber, pelayanan dan kesempatan).
- c) *Promote the effective and humane operation of these systems.* (mempromosikan operasi efektif dan keramahan dari sistem ini).
- d) *Contribute to the development and improvement of social policy.* (berkontribusi untuk pengembangan dan perbaikan dari kebijakan sosial)

Pekerjaan sosial bertujuan untuk mencapai kesejahteraan orang, baik sebagai individu maupun kolektifitas. Pekerjaan sosial berusaha membantu orang agar mereka memahami kondisi dan kenyataan-kenyataan yang dihadapi dengan cara meningkatkan kemampuan, menghubungkannya dengan sistem sumber, dan mempengaruhi kebijakan sosial. Jadi, pekerjaan sosial tidak hanya menangani orang, tetapi juga hal-hal yang berkaitan dengan sistem sumber dan kebijakan sosial.



Sedangkan menurut pendapat lain yang sebagaimana dinyatakan oleh Zastrow dalam Suharto (2009: 87) tujuan pekerjaan sosial adalah:

- a) Meningkatkan kemampuan orang dalam menghadapi masalah yang dialaminya
- b) Menghubungkan orang dengan sistem dan jaringan sosial yang memungkinkan mereka menjangkau atau memperoleh berbagai sumber pelayanan dan kesempatan.
- c) Meningkatkan kinerja sistem sehingga mampu memberikan pelayanan yang efektif, berkualitas, dan berperikemanusiaan.
- d) Merumuskan dan mengembangkan perangkat hukum dan peraturan yang mampu menciptakan suatu kondusif bagi tercapainya pemerataan ekonomi dan keadaan sosial.

### **2.2.2 Fungsi Pekerjaan Sosial**

Menurut Bambang Rustanto (2013), pekerjaan sosial dalam usaha mencapai tujuan, perlu melaksanakan fungsi-fungsi pekerjaan sosial bagi anak terlantar, fungsi tersebut adalah:

- 1. Fungsi Kuratif adalah mengacu pada upaya untuk memperbaiki atau mengatasi faktor-faktor yang menjadi penyebab anak terlantar tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya dengan baik.
- 2. Pekerjaan sosial sebagai pembimbing, adalah pekerjaan sosial memberikan bimbingan, arahan dan membantu dalam menentukan kekuatan-kekuatan sumber yang ada dalam aksesibilitas sosial.
- 3. Pekerjaan sosial sebagai penghubung, adalah pekerjaan sosial bertindak sebagai penghubung antara anak terlantar dengan sumber-sumber yang dapat dimanfaatkan untuk membantu dalam aksesibilitas sosial.
- 4. Pekerjaan sosial sebagai motivator, adalah pekerjaan sosial memberikan motivasi baik kepada anak itu sendiri agar dapat memanfaatkan pelayanan atau sumber-sumber yang ada serta mengoptimalkan berbagai potensi yang ada pada diri anak untuk membantu mengatasi permasalahannya.

### 2.2.3 Peran-Peran Pekerjaan Sosial

Menurut pandangan Heru Sukoco dalam Aldo (2015:25-27), agar kegiatan pemberian bantuan dapat berhasil dengan baik, seorang Pekerja Sosial diharapkan mampu menempatkan dirinya sesuai dengan masalah yang sedang mereka hadapi. Ada beberapa peran Pekerja Sosial yang dikemukakan oleh Heru Sukoco, yaitu:

1. *Enabler* (pemungkin)  
 Dalam perannya ini pekerja membantu individu atau kelompok untuk mengartikulasikan kebutuhan mereka, mengklarifikasi dan mengidentifikasi masalah mereka, mengeksplorasi strategi resolusi, menerapkan strategi, dan mengembangkan kapasitas mereka untuk menangani masalah lebih efektif.
2. *Broker* (Penghubung)  
 Peran broker ini dilakukan untuk menghubungkan individu ataupun kelompok dalam masyarakat yang membutuhkan bantuan ataupun layanan masyarakat, tetapi tidak tahu dimana dan bagaimana mendapatkan bantuan tersebut.
3. *Advocate* (Pembela)  
 Peran sebagai *Advocate* diadopsi dari profesi hukum. Peran ini merupakan peran yang aktif dan terarah. Ketika klien atau masyarakat membutuhkan bantuan dan layanan tetapi kelembagaan tersebut tidak memperdulikannya (bersifat negative atau menolak tuntutan klien). Tujuannya bukan untuk mengecam lembaga namun untuk memodifikasi atau mengubah suatu kebijakan layanan.
4. *Empowerer*  
 Biasanya bertujuan untuk membantu individu, keluarga, kelompok, organisasi, dan masyarakat meningkatkan pribadi mereka, interpersonal, sosial ekonomi, dan kekuatan politik dan pengaruh. Para Pekerja Sosial yang terlibat dalam pemberdayaan difokuskan praktik berusaha untuk mengembangkan kapasitas klien untuk memahami lingkungan mereka, membuat pilihan, mengambil tanggung jawab atas pilihan-pilihan, dan pengaruh situasi kehidupan mereka melalui organisasi dan advokasi.
5. *Activist*  
 Sebagai *activist* Pekerja Sosial melakukan perubahan institusional yang lebih mendasar, dan seringkali tujuannya adalah pengalihan sumber daya ataupun kekuasaan pada kelompok yang kurang mendapatkan keuntungan (*disadvantage group*). Seorang aktivis biasanya memperhatikan isu-isu tertentu, seperti ketidaksesuaian dengan hukum yang berlaku, ketidakadilan (*inequity*), dan perampasan hak.
6. *Mediator* (Penengah)  
 Peran mediator yang terlibat intervensi dalam sengketa antara para pihak untuk membantu mereka menemukan kompromi, mendamaikan perbedaan, atau mencapai kesepakatan yang saling memuaskan. Seorang mediator tetap netral, tidak berpihak dengan salah satu pihak dalam sengketa. Mediator memastikan

mereka memahami posisi kedua belah pihak. Mereka dapat membantu untuk memperjelas posisi, mengidentifikasi miskomunikasi tentang perbedaan, dan membantu kedua belah pihak sekarang mereka peduli dengan jelas.

7. *Negotiator*

Peran Pekerja Sosial bersama-sama orang di konflik dan berusaha untuk tawar menawar dan kompromi untuk mencari kesepakatan bersama untuk dapat diterima. Tidak seperti mediator (yang memelihara posisi netral), negosiasi biasanya bersekutu dengan satu sisi atau yang lainnya.

8. *Educator* (Pendidik)

Dalam menjalankan peran sebagai Pendidik (*Educator*), Pekerja Sosial diharapkan mempunyai keterampilan sebagai pembicara dan pendidik. Pekerja Sosial ataupun sarjana kesejahteraan sosial harus mampu berbicara di depan publik untuk menyampaikan informasi mengenai beberapa hal tertentu, sesuai dengan bidang yang ditanganinya sehingga informasi yang disampaikan jelas dan mudah dipahami oleh penerima.

9. *Initiator*

Seorang Pekerja Sosial meminta perhatian terhadap masalah atau masalah potensial untuk menyadari bahwa kadang-kadang masalah yang potensial membutuhkan perhatian. Karena meminta perhatian terhadap masalah biasanya tidak menyelesaikan mereka, peran inisiator harus sering diikuti dengan jenis pekerjaan lain.

10. *Coordinator*

Dalam menjalankan perannya sebagai *Coordinator* Pekerja Sosial melibatkan seluruh komponen bersama-sama secara terorganisir. Sering, seseorang di sebuah instansi harus berperan sebagai *case manager* untuk mengkoordinasikan layanan dari lembaga yang berbeda dan menghindari duplikasi kedua layanan dan konflik antar layanan.

11. *Researcher* (Peneliti)

Suatu saat pekerja dapat menjadi peneliti. Penelitian di praktek kerja sosial dapat melibatkan membaca literatur tentang topik-topik kepentingan, mengevaluasi hasil dari satu, praktek, menilai manfaat dan kekurangan program, dan mempelajari kebutuhan masyarakat.

12. *Group Facilitator*

Seorang Fasilitator Kelompok berfungsi sebagai pemimpin untuk diskusi kelompok dalam kelompok terapi, kelompok pendidikan, kelompok *selfhelp*, sebuah kelompok sensitivitas, sebuah kelompok terapi keluarga, atau kelompok dengan beberapa fokus lainnya.

13. *Public Speaker*

Para Pekerja Sosial kadang-kadang berbicara dengan berbagai kelompok seperti sekolah, organisasi pelayanan publik, instansi dan lain sebagainya untuk menginformasikan layanan yang tersedia atau untuk mendapatkan kebutuhan akan layanan baru. Para Pekerja Sosial yang memiliki keterampilan berbicara di depan umum lebih mampu menjelaskan layanan kepada kelompok-kelompok dari klien potensial dan sumber pendanaan, dan cenderung mendapatkan penghargaan atau imbalan untuk keterampilan ini.

Peranan pekerja sosial sangat beragam, tergantung pada konteksnya. Pekerja sosial memiliki peran sentral dalam sistem pelayanan sosial. Secara garis besar, ada 3 peran profesi pekerjaan sosial menurut Dubois,et.al. dalam Suharto (2014:141), yaitu:

1. Meningkatkan kapasitas orang dalam mengatasi masalah yang dihadapinya. Dalam menjalankan peran ini pekerja sosial mengidentifikasi hambatan-hambatan klien dalam melaksanakan tugas-tugas kehidupannya. Selain itu pekerja sosial juga menggali kekuatan-kekuatan yang ada pada diri klien guna mengembangkan solusi dan rencana pemecahannya. Menggali dan menghubungkan sumber-sumber yang tersedia di sekitar klien. Beberapa tugas pekerja sosial yang terkait dengan peran ini antara lain adalah membantu klien menjangkau sumber-sumber yang diperlukannya, mengembangkan program pelayanan sosial yang mampu memberikan manfaat optimal bagi klien, meningkatkan komunikasi diantara para petugas kemanusiaan, mengatasi hambatan-hambatan dalam proses pelayanan sosial bagi klien.
2. Meningkatkan jaringan pelayanan sosial. Tujuan utama dari peran ini adalah untuk menjamin bahwa sistem kesejahteraan sosial berjalan secara manusiawi, sensitif terhadap kebutuhan warga setempat, dan efektif dalam memberikan pelayanan sosial terhadap masyarakat.
3. Mempromosikan keadilan sosial melalui pengembangan kebijakan sosial. Dalam menjalankan peran ini pekerja sosial mengidentifikasi isu-isu sosial dan implikasiya bagi kehidupan masyarakat. Kemudian pekerja sosial membuat naskah kebijakan (policy paper) yang memuat rekomendasi-rekomendasi bagi pengembangan kebijakan-kebijakan baru maupun perbaikan atau pergantian kebijakan lama yang tidak berjalan efektif. Selain itu dalam melaksanakan peran ini pekerja sosial juga bisa menterjemahkan kebijakan-kebijakan publik ke dalam program dan pelayanan sosial yang dibutuhkan klien.

## **2.3 Tinjauan tentang Pelayanan Sosial**

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan Sosial**

Pelayanan sosial pada hakekatnya dibuat untuk memberikan bantuan kepada individu dan masyarakat untuk menghadapi permasalahan-permasalahan yang semakin rumit. Sejalan dengan perkembangannya, pelayanan sosial kemudian berkembang dan mencangkup kesehatan, pendidikan, perumahan, demikian juga program kesejahteraan

masyarakat. Adapun definisi mengenai pelayanan sosial menurut Huraerah (2011:45) adalah :

Kegiatan terorganisir yang ditujukan untuk membantu warga Negara yang mengalami permasalahan sebagai akibat ketidakmampuan keluarga melaksanakan fungsi-fungsinya. Kegiatan ini antara lain berupa pelayanan sosial bagi anak (termasuk balita dan remaja) serta usia lanjut terlantar atau mengalami bentuk kecacatan.

Pelayanan sosial merupakan istilah yang tidak mudah dijelaskan, selain itu pengertian pelayanan sosial tidak sama untuk Negara yang berbeda. Di Inggris misalnya, istilah itu digunakan untuk pelayanan servis dan manfaat benefit yang berorientasi orang-orang. Apabila mengutip dari Romanyshyn yang dikutip oleh Fahrudin (2012:51) mendefinisikan pelayanan sosial adalah :

Pelayanan sosial sebagai usaha-usaha untuk mengembalikan, mempertahankan, dan meningkatkan keberfungsian sosial individu-individu dan keluarga-keluarga melalui 1. Sumber-sumber sosial pendukung, dan 2. Proses-proses meningkatkan kemampuan individu-individu dan keluarga-keluarga untuk mengatasi stress dan tuntutan-tuntutan kehidupan sosial yang normal.

Melihat definisi di atas bahwa adanya penyelenggaraan pelayanan bertujuan untuk meningkatkan dan mempertahankan keberfungsian sosial seseorang agar kembali seperti biasanya dan memperbaiki kualitas kehidupan dengan sumber pendukung yang memadai.

### **2.3.2 Fungsi Pelayanan Sosial**

Pelayanan sosial diadakan untuk melindungi, mengadakan perubahan, atau menyempurnakan kegiatan-kegiatan pendidikan, asuhan anak, penanaman nilai, dan pengembangan hubungan sosial yang di masa lampau menjadi fungsi keluarga, lingkungan tetangga, dan kerabat. Perkembangan pelayanan sosial yang sangat cepat, motivasi yang beraneka ragam, diantara para penyusunnya dan besarnya beban kasus

maupun tenaga yang terlibat di dalamnya menyebabkan perlunya menggunakan pelayanan. Pelayanan sosial cenderung menjadi pelayanan yang ditujukan kepada golongan masyarakat yang membutuhkan pertolongan dan perlindungan khusus. Menurut Muhidin (1992:42) menjelaskan tentang fungsi-fungsi pelayanan sosial adalah :

1. Peningkatan kondisi kehidupan masyarakat.
2. Pengembangan sumber-sumber manusiawi.
3. Orientasi masyarakat terhadap perubahan-perubahan sosial dan penyesuaian sosial.
4. Mobilisasi dan pencipta sumber-sumber masyarakat untuk tujuan pembangunan.
5. Penyediaan dan penyelenggaraan struktur kelembagaan untuk tujuan agar pelayanan-pelayanan yang terorganisir dapat berfungsi.

Pelayanan sosial merupakan suatu bentuk aktivitas yang bertujuan untuk membantu individu, kelompok, ataupun kesatuan masyarakat agar mereka mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhannya, yang pada akhirnya mereka diharapkan dapat memecahkan permasalahan yang ada melalui tindakan-tindakan kerjasama ataupun melalui pemanfaatan sumber-sumber yang ada di masyarakat untuk memperbaiki kondisi kehidupannya.

### **2.3.3 Model Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak**

Penanggulangan permasalahan anak ditinjau dari pendekatan pekerjaan sosial harus dilakukan secara holistik, yaitu menempatkan anak dalam situasi total keluarga, masyarakat, dan Negara. Menurut Suharto, terdapat tujuh strategi pelayanan kesejahteraan sosial bagi anak yaitu sebagai berikut :

#### **1. *Child Based Services***

Strategi ini menempatkan anak sebagai basis penerima pelayanan. Anak yang mengalami luka-luka fisik dan psikis perlu segera diberikan pertolongan yang

bersifat krisis, baik perawatan medis, konseling, atau dalam keadaan tertentu anak dipisahkan dari keluarga yang mengancam dan membahayakan kehidupannya.

2. *Institutional Based Services*

Anak yang mengalami masalah ditempatkan dalam lembaga/panti. Pelayanan yang diberikan meliputi fasilitas tinggal menetap, pemenuhan kebutuhan dasar, perlindungan, pendidikan dan pelatihan keterampilan, serta program rehabilitasi sosial lainnya.

3. *Family Based Service*

Keluarga dijadikan sasaran dan medium utama pelayanan. Pelayanan ini diarahkan pada pembentukan dan pembinaan keluarga agar memiliki kemampuan ekonomi, psikologis, dan sosial dalam menumbuhkembangkan anak, sehingga mampu memecahkan masalahnya sendiri dan menolak pengaruh negatif yang merugikan dan membahayakan anak. Keluarga sebagai suatu kesatuan diperkuat secara utuh dan harmonis dalam memenuhi kebutuhan anak.

4. *Community Based Services*

Strategi yang menggunakan masyarakat sebagai pusat penanganan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan tanggungjawab masyarakat agar ikut aktif dalam menangani permasalahan anak. Para pekerja sosial datang secara periodik ke masyarakat untuk merancang dan melaksanakan program pengembangan masyarakat, bimbingan dan penyuluhan, terapi sosial kampanye sosial, aksi sosial, serta penyediaan sarana rekreatif dan pengisian waktu luang.

### 5. *Location Based Service*

Pelayanan yang diberikan di lokasi anak mengalami masalah. Strategi ini biasanya diterapkan kepada anak jalanan, anak yang bekerja di jalan dan pekerja anak. Para pekerja sosial mendatangi pabrik atau tempat-tempat dimana anak berada, dan memanfaatkan sarana yang ada disekitarnya sebagai fasilitas media pertolongan. Untuk anak jalanan dan anak yang bekerja di jalan, strategi ini sering disebut sebagai *Street Based Service* (pelayanan berbasis jalan).

### 6. *Half-way House Service*

Strategi ini disebut juga strategi semi panti yang lebih terbuka dan tidak kaku, strategi ini dapat berbentuk rumah singgah, rumah terbuka untuk berbagai aktivitas, rumah belajar, rumah persinggahan anak dengan keluarganya, rumah keluarga pengganti, atau tempat anak yang mengembangkan subkultur tertentu. Para pekerja sosial menentukan program kegiatan, pendampingan dan berbagai pelayanan dalam rumah singgah.

### 7. *State Based Service*

Pelayanan dalam strategi ini bersifat makro dan tidak langsung. Para pekerja sosial mengusahakan situasi dan kondisi yang kondusif demi terselenggaranya usaha kesejahteraan sosial bagi anak. Perumusan kebijakan kesejahteraan sosial dan perangkat hukum untuk perlindungan merupakan bentuk program dalam strategi ini. (Huraerah, 2007:124-125)



## **2.4 Tinjauan Keberfungsian Sosial**

### **2.4.1 Pengertian Tentang Keberfungsian Sosial**

Keberfungsian sosial merupakan suatu kemampuan seseorang untuk memenuhi kebutuhannya, seperti kebutuhan jasmani, rohani, dan spiritual.. Hal ini berkaitan dengan hubungan antara konsep diri anak jalanan, yang dimana anak jalanan harus memiliki keberfungsian sosial yang baik, agar anak jalanan mempunyai tujuan hidup, semangat serta arah hidup berikut pengertian keberfungsian sosial dari pendapat ahli, Keberfungsian sosial menurut Achlis (1992:34), sebagai berikut:

Keberfungsian mengacu kepada kemampuan orang untuk dapat berfungsi sosial, baik bagi dirinya sendiri juga orang lain. Juga mengacu pada cara-cara yang digunakan orang sebagai individu maupun kolektivitas ( seperti keluarga, komuniti atau kesatuan masyarakat ) dalam bertingkah laku dan bertindak melaksanakan tugas-tugas kehidupan dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka.

Pernyataan diatas mengacu tentang cara individu untuk memenuhi kebutuhan dan pelaksanaan tugas kehidupan, seperti anak jalanan yang mencari kebutuh sehari-harinya dengan cara meminta-minta di jalanan hal ini untuk terciptanya kondisi keberfungsian yang baik, dalam peranan tugas-tugas kehidupan seorang anak jalanan harus mempunyai peranan yang baik sehingga tugas-tugas kehidupan akan terlaksana dengan baik, serta dalam pemenuhan kebutuhan anak jalanan, anak harus mempunyai peranan yang baik di dorong oleh keluarga, lingkungan, maupun masyarakat, peranan tersebut akan membantu bertumbuhan anak yang dimana pemenuhan kebutuhan anak seperti, kebutuhan makan, kebutuhan tidur, kebutuhan bermain, dan kebutuhan untuk mendapatkan pendidikan.

Pada peranan untuk mencapai keberfungsian sosial yang baik, konsep kunci keberfungsian sosial menacu pada peningkatan kesejahteraan sosial, cara individu untuk

memenuhi kebutuhan sosial dan peranan pemenuhan kebutuhan dapat dilihat dari definisi keberfungsian sosial menurut Fahrudin (2012:42 ), yaitu sebagai berikut:

Keberfungsian sosial adalah suatu konsep kunci untuk memahami kesejahteraan sosial, dan merupakan konsep yang penting bagi pekerja sosial, keberfungsian sosial menunjuk pada cara-cara individu-individu maupun kolektivitas dalam rangka melaksanakan tugas-tugas kehidupan dan memenuhi kebutuhannya.

Menurut penjelasan tersebut keberfungsian sosial merupakan suatu konsep untuk memahami kesejahteraan, serta merupakan konsep penting dalam peranan pekerja sosial, hal ini merupakan suatu tindakan seseorang untuk melaksanakan peranan pemenuhan kebutuhan dan peranan melaksanakan tugas kehidupan.

#### **2.4.2 Fungsi Keberfungsian Sosial**

Fungsi sosial merupakan bagian dari kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas kehidupan, memenuhi kebutuhan, dan pemecahan masalah. Keberfungsian sosial mempunyai fungsi untuk melaksanakan tugas kehidupan dan peranan memenuhi kebutuhan dan memecahkan masalah yang dimana fungsi tersebut dijelaskan oleh Sukoco (1997:27), fungsi sosial dapat dilihat dari pandangannya yaitu :

1. Fungsionalitas sosial dipandang sebagai kemampuan melaksanakan peranan sosial.
2. Fungsionalitas sosial dipandang sebagai kemampuan dalam memenuhi kebutuhan.
3. Fungsionalitas sosial dipandang sebagai kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

Dari definisi diatas keberfungsian sosial merupakan kemampuan seseorang untuk memenuhi kebutuhan dasar. Hal ini berkaitan dengan kosep diri anak jalanan yang dimana anak jalanan tersebut seharusnya mempunyai suatu konsep hidup yang

jelas agar bisa memenuhi kebutuhan dasar serta untuk mencapai kondisi sejahtera, dalam pelaksanaan tugas kehidupan anak jalanan semestinya, anak mempunyai pelaksanaan tugas kehidupan yang baik, serta penanganan dan pengawasan orang tua sangat berperan dalam mengurangi anak turun kejalanan.

## **2.5 Tinjauan mengenai anak**

Anak merupakan masa depan bangsa, segala tolak ukur kemajuan ada pada generasi ini. Mereka akan tumbuh dan kembang melanjutkan hal apapun yang diwarisi oleh terdahulu mereka. Berdasarkan undang-undang nomor 39 tahun 1999 tentang hak asasi manusia dinyatakan bahwa anak adalah setiap manusia yang berusia dibawah 18 tahun dan belum menikah termasuk anak yang masih dalam kandungan.

Sama halnya dengan *convention on the right of child* (1989) yang telah diratifikasi pemerintah Indonesia melalui keppres nomor 39 tahun 1990 disebutkan bahwa anak adalah mereka yang berusia 18 tahun kebawah. Berbeda halnya dengan undang-undang nomor 4 tahun 1979 tentang kesejahteraan anak yang membatasi pengertian hukum tentang anak sebagaimana dituangkan dalam pasal 1 angka 2 adalah seseorang belum mencapai usia 21 (dua puluh satu) tahun dan belum pernah kawin.

Penguatan lain mengenai anak berdasarkan keputusan presiden nomor 36 tahun 1990 tentang pengesahan konvensi hak-hak anak memberikan definisi anak sebagai seseorang dibawah 18 tahun kecuali hukum nasional mengakui mayoritas usia lebih dini. Undang-undang nomor 23 tahun 2002 membatasi pengertian hukum tentang anak sebagaimana dituangkan dalam pasal 1 angka 1 adalah seseorang yang belum berusia 18 tahun termasuk anak yang masih dalam kandungan.

Berdasarkan dari berbagai definisi para ahli maupun pustaka yang dimuat mengenai anak bahwasanya anak adalah mereka yang berusia 0-18 tahun termasuk mereka yang berada dalam kandungan. Pada dasarnya, konteks penelitian ini mengenai anak yang mengalami masalah dengan akses pendidikan. Anak tersebut akan dihadapkan pada kenyataan bahwa lambat laun mereka akan menghadapi proses rumit mengenai pembiayaan. Hal ini disinyalir dapat mengganggu perkembangan mereka yang akan meninggalkan masa remaja. Arnold lucas Gesell (1943) menyatakan bahwa pada usia 11-14 tahun anak akan berhubungan dengan baligh dan keremajaan.

Pada masa tersebut anak-anak, dalam hal ini anak LKSA akan mengalami pendefinisian masalah yang lebih kompleks. Mereka akan merasa cukup terbebani ketika tiba waktunya untuk diingatkan atau diumumkan didepan umum bahwa mereka mengalami tunggakan dan berasal dari panti asuhan. Mereka akan mengalami beban psikologis ketika berinteraksi dengan sesama teman di sekolah.

Pada usia 11-15 tahun mereka pun akan mulai berpikir atau mengolah sesuatu perkara yang mungkin terjadi atau yang abstrak secara logika, mematuhi masa lapang dengan aktivitas berfaedah. Menggunakan prinsip untuk selesaikan masalah seperti penukaran timbal balik atau pemikiran gabungan atau masalah lisan yang kompleks atau masalah berbentuk hipotesis atau pengekaln pergerakan. (Piaget's 2001: 31)

Anak-anak akan mulai mendefinsikan motif dibalik keharusan mereka untuk menggunakan surat keterangan tidak mampu, atau bahkan alasan LKSA tidak sanggup membiayai mereka hingga tuntas. Kekhawatiran anak akan menarik diri dari lingkungannya dan terkesan tertutup akan berakibat terhadap perkembangan psikisnya.

### **2.5.1 Anak terlantar**

Berdasarkan undang-undang RI No. 4 tahun 1979 tentang kesejahteraan anak bahwa Anak terlantar adalah anak karena alasan tertentu orang tuanya melalaikan

kewajibannya, sehingga tidak terpenuhinya kebutuhan dengan wajar baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosialnya.

Anak terlantar adalah dalam suatu hal karena suatu sebab orang tuanya tidak dapat menjamin tumbuh kembang anak atau anak dalam keadaan telantar maka anak tersebut berhak diasuh atau diangkat sebagai anak asuh atau anak angkat oleh orang lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Undang-undang RI No. 23 tahun 2002)

Anak terlantar berhak diasuh oleh lembaga sosial yang memiliki program pelayanan sosial anak atau orang tua asuh atau sanak keluarga yang masih memiliki kemampuan secara finansial dan mampu merawat apabila anak tersebut berada dalam kondisi kurang menyenangkan seperti orang tua meninggal, ketidakmampuan finansial ekonomi keluarga yang menghambat tumbuh kembang anak atau menghadapi konflik keluarga yang tidak berujung dan dikhawatirkan akan mengganggu tumbuh kembang anak.

*Neglect is frequently defined as the failure of a parent or other person with responsibility for the child to provide needed food, clothing, shelter, medical care or supervision to the degree that the child's health, safety, and well-being are threatened with harm. (child welfare information gateway 2013:1)*

Penelantaran biasanya didefinisikan pada sebuah kegagalan orang tua atau orang lain yang memiliki kapasitas mendidik anak untuk menyediakan makanan, pakaian, rumah, jaminan kesehatan serta upaya menjaga keselamatan dan kesejahteraan mereka dari bahaya.

Adapun ciri anak terlantar berdasarkan keputusan menteri sosial RI No. 27 tahun 1984 terdapat beberapa karakteristik atau ciri-ciri anak terlantar yaitu :

- 1) Tidak memiliki ayah, karena meninggal (yatim) atau ibu karena meninggal tanpa dibekali secara ekonomis untuk belajar, atau melanjutkan pelajaran pada pendidikan dasar.
- 2) Orang tua sakit-sakitan dan tidak memiliki tempat tinggal dan pekerjaan yang tetap. Penghasilan tidak tetap dan sangat kecil serta tidak mampu membiayai sekolah anaknya.
- 3) Orang tua yang tidak memiliki tempat tinggal yang tetap baik itu rumah sendiri maupun rumah sewaan.
- 4) Tidak memiliki ibu dan bapak (yatim piatu) dan saudara serta belum ada orang lain yang menjamin kelangsungan pendidikan pada tingkatan dasar dalam kehidupan anak.

Anak-anak yang berada di RPSAA Ciumbuleuit bervariasi berdasarkan latar belakang yang mereka miliki. Yatim piatu, ditelantarkan, ketidakmampuan orang tua secara finansial membuat mereka harus tinggal di RPSAA dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

## **2.6 Tinjauan tentang Aksesibilitas**

Dalam aspek pelayanan publik, lebih lanjut Aday (1993) mendefinisikan akses dalam konteks indikator struktural seperti karakteristik sistem pelayanan dan dalam konteks keinginan, yaitu kebutuhan dan sumber daya yang muncul dalam proses pencarian pelayanan. Dengan kata lain akses terkait dengan beberapa konsep antara lain: “Adanya kesesuaian antara klien dengan sistem pelayanan itu sendiri, dapat dipahami bahwa bila terjadi kecocokan baik itu menyangkut sistem pelayanan dengan

apa yang dibutuhkan oleh klien maka akses akan mudah untuk didapat dan memenuhi kebutuhan antara keduanya”.

Suatu jaminan ketersediaan sumber daya; ketersediaan sumber daya akan memicu akses seseorang untuk memperoleh yang diinginkannya. Keterkaitan pihak sebagai suplier (penyedia) dengan yang membutuhkan (demand) sangat mendukung pelaksanaan akses itu sendiri. Pemanfaatan sumber daya yang setara dengan kebutuhan yang setara akan menjadikan akses keduanya akan terhubung dengan baik dan akan berjalan sesuai dengan apa yang menjadi tujuan suatu bentuk pelayanan tersebut.

Pelayanan publik dalam berbagai sektor yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial warga negara. Karena itu, akses kepada proses pembuatan keputusan yang menentukan alokasi pelayanan publik serta akses kepada birokrasi yang menentukan pendistribusian pelayanan tersebut menjadi penting dalam mencapai pemerataan pelayanan administrasi: “Akses dapat dijadikan kerangka konseptual untuk mengukur kemampuan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan pembangunan serta kemampuan untuk mengurangi ketimpangan sosial yang terdapat dalam masyarakat” (Effendi, 1986).

Menurut Black dalam Tamin (1997): “Aksesibilitas adalah konsep yang menggabungkan sistem pengaturan tata guna lahan secara geografis dengan sistem jaringan transportasi yang menghubungkannya. Aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai cara lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain dan ‘mudah’ atau ‘susah’nya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi”. Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh Warpani (1990):

Aksesibilitas bahwa daya hubung atau akses adalah tingkat kemudahan berhubungan dari satu tempat ke tempat lain. Apabila dari suatu tempat A orang

dapat dengan mudah berhubungan dan mendatangi tempat B atau sebaliknya, apalagi bila hubungan dapat dilakukan dengan berbagai cara atau alat penghubung, maka dikatakan akses A-B adalah tinggi. Namun selalu saja terdapat perbedaan mengenai pengertian aksesibilitas ini.

Seperti yang dikatakan oleh Geurs dan Wee (2004): “Aksesibilitas didefinisikan dan diterapkan dalam beberapa bidang ilmu serta cara yang berbeda sehingga menghasilkan pengertian yang berbeda untuk setiap bidang ilmu”. Penyediaan aksesibilitas pada dasarnya merupakan komitmen Nasional, hal ini sudah tercantum pada Undang-Undang Dasar 1945 jika dilihat dalam Pasal 28 H ayat (2) menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai keadilan.